

# Orakel innoveert in telecom om concurrentie voor te blijven

## ACD-telefonie vergroot efficiëntie

De installatie van Forum 700 bij Orakel is een succes: ondanks het stijgende aantal oproepen, gingen de klantenservice en efficiëntie door het nieuwe systeem zienderogen vooruit. En als binnenkort ook de bedrijfssoftware van SAP R/3 in het nieuwe systeem wordt geïntegreerd, zal de productiviteit binnen het internationale bedrijf nóg verhogen: een must om de concurrentie een stap voor te blijven.

Marktleider Orakel produceert identificatieproducten die eenvoudig zijn in gebruik: armbandjes en 'houwtouwen' (lanyards) met reclame, consumptiebonnen en jetons, borst- of rugnummers voor sportwedstrijden, ballonnen en medische polsbandjes. Bij de start in 1996 was Orakel een pionier in Europa: eerst met ballonnen voor evenementen, later met polsbandjes. Het binnenlandse succes zette het bedrijf aan om ook buitenlandse markten te veroveren: aanvankelijk enkel in Nederland en Engeland, maar later ook in de rest van Europa. Zelfs in Oost-Europa is Orakel vandaag actief.

### Gepersonaliseerde bandjes

"Een van onze sterkste troeven is dat we onze producten kunnen personaliseren volgens de wensen van onze klant", vertelt An Dries, bij Orakel verantwoordelijk voor marketing en export. "Vooral de gepersonaliseerde polsbandjes slaan erg goed aan. Deze worden

gebruikt als ingangscntrole en zijn bijgevolg een echt gebruiksvoorwerp geworden. Zo worden ze niet alleen in ziekenhuizen gebruikt voor patiënten en baby's, maar zijn er steeds meer bedrijven die er toepassingen voor vinden: aan heel wat bakken bier wordt bijvoorbeeld een bandje bevestigd waarop de koper wordt verzocht om het leeggoed terug te brengen. Op die manier wordt Orakel minder afhankelijk van evenementen als festivals die sterk seizoengebonden zijn."

### Telefonie is cruciaal

Telefonische contacten zijn voor Orakel cruciaal. Dagelijks komen er honderden oproepen binnen: inlichtingen, bestellingen, opvolging... Tot vóór enkele maanden kwamen die steevast terecht bij de bedienden aan het onthaal die de bellers doorverbonden met collega's binnen het bedrijf. "Dat zorgde soms voor hectische situaties, vooral als er meerdere oproepen tegelijk binnenkwamen en daardoor zowat alle toestellen in het



An Dries, verantwoordelijk voor marketing en export  
Dirk Sporen, Technisch Directeur  
Poel van den Eynde, Zaakvoerster Orakel



*"Alleen al de zes- of zehonderd gesprekken per maand die niet meer manueel moeten worden verwerkt, zorgen voor een pak minder stress. Dat maakt het werk veel aangenamer en stelt ons in staat om veel efficiënter te werken."*

Dirk Spooren,  
Technisch Directeur

bedrijf begonnen te rinkelen. Wij zijn daarom gaan zoeken naar een oplossing", zegt Dirk Spooren, Technisch Directeur en samen met Zaakvoerder Poel van den Eynde mede-oprichter van Orakel. "Wij proberen de nieuwste ontwikkelingen op telecomvlak van nabij te volgen. Zo hebben wij al geruime tijd een BiLAN-netwerk en werken wij met VPN-verbindingen. In die optiek zijn wij regelmatig op informatiesessies van Belgacom te vinden; één daarvan handelde over de voordelen van ACD-telefonie en Voice over IP: precies wat wij zochten."

### Vertrouwen en ervaring doorslaggevend

De keuze van Orakel was vlug gemaakt: een Forum 700 met alle toeters en bellen. "Nee, we hebben niet naar offertes van andere leveranciers gekeken", anticipeert Dirk Spooren al op onze vraag. "De reden is heel eenvoudig: wij werken al bijna 15 jaar uitstekend samen met Belgacom dat ons altijd prima producten en uitstekende mensen ter beschikking stelt. Waarom zouden we elders een oplossing zoeken als de bestaande leverancier honderd procent te vertrouwen is? Precies dat vertrouwen is volgens mij de grootste meerwaarde die Belgacom ons brengt. Wij hebben het nieuwe systeem dan ook volledig uitgewerkt samen met een team productspecialisten én de mensen die het kwamen installeren. Zij verdienen een dikke pluim voor de manier waarop

ze dat hebben gedaan!" In februari van dit jaar werd alles geïnstalleerd, en in juni ging het nieuwe systeem live. Ronny Hertogs, Account Manager bij Belgacom getuigt: "De implementatie is erg vlot verlopen. De hindernissen die er waren, werden snel opgelost. Bovendien bouwden we een veiligheid in die Orakel in staat stelde om met één druk op de knop opnieuw het oude systeem te activeren: een niet te onderschatten voordeel in de opstartfase!"

### Snellere dienstverlening en meer tijd

Het nieuwe systeem zorgde aanvankelijk voor onrust binnen Orakel: de telefoon rinkelde niet meer constant! Dankzij de ACD-functies (Automatic Call Distribution) komt een beller rechtstreeks terecht bij zijn contactpersoon zonder tussenkomst van een receptioniste en evenmin zonder een vervelende reeks van berichten en nummertjes te moeten doorstaan. "Het ACD-systeem herkent het nummer van herkomst en schakelt op basis daarvan automatisch door naar een persoon die de taal van de beller spreekt. Belt iemand op uit Polen, dan komt die terecht bij iemand in het bedrijf die Pools spreekt: we hebben daarvoor een hele talenmatrix opgesteld", aldus Dirk Spooren. "In het begin was het toch wel even wennen", weet Poel van den Eynde. "Er waren plots zo weinig oproepen dat we niet wisten wat er aan de hand was. Achteraf bleek dat het aantal oproepen constant in

stijgende lijn ging. Ook de voordelen werden snel duidelijk: niet alleen worden onze klanten nu sneller bediend, onze eigen mensen hebben sinds de invoering van het nieuwe systeem méér tijd om bijvoorbeeld aan klantenservice te besteden. We krijgen maandelijks een verslag van het aantal oproepen (herkomst, piekmomenten...) waardoor we makkelijker vergaderingen kunnen plannen. Wij werken nu gewoon efficiënter en met meer comfort."

### Waiting for SAP

De verhoogde efficiëntie krijgt wellicht nog een opsteker als ook de integratie van het nieuwe systeem met de bedrijfssoftware van SAP R/3 is afgerond. "Sedert zowat een jaar hebben wij SAP Business One in gebruik. Release 3 bevat een heleboel mogelijkheden die we graag zouden benutten met de hulp van Belgacom, maar SAP is zelf nog niet helemaal klaar om dit te implementeren", zegt Dirk Spooren. "Via het TAPI-protocol moet het namelijk mogelijk zijn om vanuit een klantenfiche met een druk

op een knop automatisch die klant op te bellen, wat een serieuze tijdsbesparing zou betekenen. Belgacom heeft dat voor ons voorbereid, maar voorlopig laat de software van SAP dit nog niet toe. De integratie van Forum 700 met de SAP-database stelt Orakel intussen al wel in staat om het telefoonverkeer op te volgen, de status van de bestellingen te controleren enz. En aangezien Belgacom met de centrale ook de volledige beheerssoftware levert, kan Orakel ook de totale oplossing zelf beheren – wat andermaal de efficiëntie serieus verhoogt.

### Ook Voice over IP

Orakel is intussen ook al volop met Voice over IP aan de slag. "Vooral voor internationale gesprekken wordt dit zeer interessant", beklemtoont Dirk Spooren. "We zitten nu in een testfase met onze Engelse vestiging. Het grote voordeel daar is dat zij internationaal kunnen bellen over het VoIP-netwerk – en dat kan op termijn serieuze besparingen opleveren. In de volgende

fase is Polen aan de beurt." Voor Dirk Spooren is er geen weg terug: Orakel moet blijven innoveren om de concurrentie voor te blijven, vooral die uit het Verre Oosten. "Door onze innovatie op alle vlakken hebben we vorig jaar toch zo'n 15 procent meer kunnen factureren terwijl onze kosten met 12 procent gedaald zijn. Dat betekent gewoon dat we efficiënter werken met hetzelfde aantal mensen, en met ons nieuwe ACD-systeem zal die productiviteit nog een stuk verhogen, daar zijn we van overtuigd!" ■

### meer info?

Neem vrijblijvend contact op met uw Account Manager of surf naar [www.belgacom.be/nsi](http://www.belgacom.be/nsi)

## Over Orakel

Orakel uit Retie in de Antwerpse Kempen werd opgericht in 1996 en heeft als hoofdactiviteit het ontwerp en de productie van identificatiepolsbandjes, 'houwtouwen' (lanyards), consumptiebonnen, jetons, borstnummers voor sportwedstrijden en ballonnen. Al in 1998 richtte het bedrijf zijn eerste buitenlandse filiaal op in Groot-Brittannië, later gevolgd door vestigingen in Frankrijk, Duitsland, Kroatië/Slovenië/Tsjechië/Hongarije, Italië, Griekenland, Spanje, Estland/Letland/Polen/Litouwen en Portugal. Daarnaast heeft Orakel ook nog agenten onder licentie in Rusland, Scandinavië, Turkije en het Midden-Oosten. Orakel telt vandaag 32 medewerkers, van wie 11 in België (dat de hele Beneluxmarkt dekt). Het bedrijf realiseerde vorig jaar een omzet van 3,8 miljoen euro, waarvan 1,8 miljoen in eigen land. In 2002 richtte het de Orakel Group op, een holding die dertien dochtermaatschappijen overkoepelt, de activiteiten van de verschillende vestigingen en kantoren coördineert en ook het exportbeleid in goede banen leidt. Orakel is sinds zijn oprichting klant bij Belgacom.

